

## Reglement klachtenprocedure Marlijn Academie

Het bestuur van Marlijn Academie heeft besloten een klachtenprocedure in het leven te roepen en heeft daarvoor het volgende reglement vastgesteld. Tevens heeft het bestuur de hierin genoemde Klachtencommissie ingesteld.

De doelstelling van de klachtencommissie is het onderzoeken, beoordelen en toezien op de afhandeling van klachten van deelnemers en/of opdrachtgevers die een opleidingstraject volgen bij Marlijn Academie

### Klachten kunnen betrekking hebben op:

- Het (verwijtbaar) handelen of nalaten wat heeft plaatsgevonden door medewerkers van Marlijn Academie of haar trainers bij de uitvoering van een opdracht, in het bijzonder met betrekking tot de ethische gedragscode van Marlijn Academie
- Financiële geschillen voortvloeiende uit de tussen de deelnemer en de onderwijsinstelling gesloten overeenkomst.

Het doel van de klachtencommissie en de hier aan ten grondslag liggende klachtenprocedure is allereerst herstel van de verhoudingen tussen de klager en de onderwijsinstelling, opleider/partner, trainers of persoon op wie de klacht betrekking heeft. Aangezien Marlijn Academie een systematische evaluatie van klachten beschouwt als een bijdrage aan de kwaliteit van de complete dienstverlening, is in de tweede plaats het nauwkeurig verzamelen en registreren van binnengekomen klachten door de Klachtencommissie doel van de klachtenprocedure.

## 1. Definities

### *Bestuur:*

Het bestuur van de Marlijn Academie

### *Cliënt:*

Een ieder die als deelnemer of als opdrachtgever gebruik maakt van de diensten van een Marlijn Academie.

### *Trainer/Docent:*

Een bij Marlijn Academie aangesloten trainer/opleider/docent

### *Opleidingsovereenkomst:*

De (schriftelijke) overeenkomst die Marlijn Academie met cliënt gesloten heeft, voordat zij overgaan tot uitvoering van de dienstverlening.

### *Klacht:*

Een door de klager ervaren probleem met betrekking tot het gedrag, handelen of nalaten van de medewerkers van Marlijn Academie dan wel van haar trainer of in verband met een financieel geschil met Marlijn Academie.

### *Klachtencommissie:*

De door het bestuur van de Marlijn Academie ingestelde commissie die is belast met de behandeling, verzameling en registratie van klachten zoals in de preambule weergegeven.

### *Klager:*

De cliënt die zich met een klacht over een, bij de Marlijn Academie aangesloten trainer dan wel medewerker van Marlijn Academie tot de klachtencommissie wendt.

### *Marlijn Academie:*

Onderwijsinstelling.

## 2. **Indienen van een klacht en voortraject**

2.1 Als u een klacht heeft dient u deze schriftelijk in te dienen bij Marlijn Academie, middels een brief die u stuurt t.a.v. De klachtencommissie, De Langeweg 22, 4771 RB te Langeweg.

2.2 Uw klacht omvat tenminste:

- de naam, adres en telefoonnummer van de klager
- de naam van de trainer dan wel medewerker waarop de klacht betrekking heeft
- algemene gegevens over de opleiding (bijv. de opleidingsovereenkomst)
- relevante informatie over de klacht (feiten, omstandigheden of gebeurtenissen waarover wordt geklaagd, wanneer de klacht is ontstaan, eventuele correspondentie over de klacht en - indien van toepassing - hetgeen tot dan toe is ondernomen om te komen tot een oplossing van deze klacht)
- datering en ondertekening van de klacht door de klager

2.3. Na ontvangst van de klacht ontvangt de klager binnen 10 werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging per email en/of per post. De leden van de Klachtencommissie ontvangen gelijker tijd per post/ email een afschrift van de klacht.

2.4. Indien één of meer van de in art. 2.1 genoemde gegevens ontbreken dan verzoekt de Klachtencommissie de klager om deze gegevens binnen een termijn van 15 werkdagen alsnog te verstrekken

Ontbreken deze gegevens ook na verloop van deze periode dan kan de klacht door de Klachtencommissie niet ontvankelijk worden verklaard.

2.5. Indien over het feit dan wel de gebeurtenis waarover wordt geklaagd geen eerder contact heeft plaatsgevonden tussen de cliënt en de medewerker/ trainer waar de klacht betrekking op heeft adviseert de Klachtencommissie de klager om de klacht eerst zelf met de medewerker /trainer te bespreken en een schikking te beproeven. Indien dit contact alsnog tot een voor de klager bevredigende uitkomst leidt wordt de klacht door de Klachtencommissie niet verder in behandeling genomen.

2.5. Wanneer U dan wel de klager niet bereid is tot het in art. 2.4 bedoelde contact dan wel indien dit niet tot een voor de klager bevredigende uitkomst heeft geleid, wordt de officiële klachtenprocedure begonnen en nemen de termijnen genoemd in art. 5.1 een aanvang, indien en voor zover alle gegevens genoemd in art. 2.1 naar het oordeel van de Klachtencommissie naar behoren bij Marlijn Academie zijn ingediend.

## 3. **Behandeling van een klacht**

3.1. Indien de Klachtencommissie van mening is dat de gegevens die de klager heeft toegezonden compleet zijn en een duidelijk beeld geven over de klacht, wordt er een afschrift van het klaagschrift toegezonden aan de medewerker/ trainer tegen wie de klacht gericht is.

3.2. De betrokken medewerker/trainer zal worden verzocht om binnen 21 werkdagen een schriftelijke reactie te geven op het klaagschrift. Na ommekomst van deze termijn zal de klacht door de Klachtencommissie inhoudelijk in behandeling worden genomen, ook als de medewerker/trainer niet gereageerd heeft.

3.3. Een klacht wordt behandeld door de (vice-)voorzitter en twee andere leden van de Klachtencommissie.

3.4. De medewerker/ trainer tegen wie de klacht is gericht evenals iedere andere medewerker/trainer die, direct of indirect, bij de klacht is betrokken, kunnen geen deel uitmaken van de Klachtencommissie die de klacht

behandelt. Indien dit betekent dat de Klachtencommissie voor behandeling van de klacht onvoldoende leden heeft dan wordt door het bestuur tijdelijk een nieuw lid aan de Klachtencommissie toegevoegd.

- 3.5. De Klachtencommissie besluit of zij op basis van de binnengekomen stukken een oordeel kan geven over de gegrondheid van de klacht. Zo niet, dan kan de Klachtencommissie indien zij daartoe gezien de aard van de klacht termen aanwezig acht, partijen verzoeken om nadere inlichtingen te verschaffen, hun standpunt nader toe te lichten dan wel besluiten om een nader onderzoek te gelasten. De Klachtencommissie kan in aanvulling hierop of ter vervanging hiervan ook besluiten tot een hoorzitting.
- 3.6. De vergaderingen en hoorzittingen van de Klachtencommissie zijn besloten.
- 3.7. De Klachtencommissie kan desgewenst andere personen die bij de klacht zijn betrokken om informatie vragen dan wel oproepen en horen.
- 3.8. De Klachtencommissie draagt er zorg voor dat beide partijen gelijkelijk geïnformeerd zullen worden.
- 3.9. In geval er een hoorzitting wordt gehouden worden betrokkenen in beginsel in aanwezigheid van de andere partij gehoord. Op verzoek van de klager of de medewerker/ trainer tegen wie de klacht gericht is, kan de hoorzitting in uitzonderingsgevallen buiten aanwezigheid van de andere partij plaatsvinden.
- 3.10. Partijen worden de gelegenheid geboden kennis te nemen van door de Klachtencommissie vastgestelde verslagen van de hoorzitting.
- 3.11. Indien een van de betrokken partijen zich tijdens een hoorzitting wil laten bijstaan door een gemachtigde dienen de naam en de hoedanigheid van die persoon uiterlijk 3 dagen voorafgaand aan de zitting te worden opgegeven aan Marlijn Academie.
- 3.12. De klachtenprocedure is kosteloos. Dit geldt niet ten aanzien van de eventuele kosten van (rechts)bijstand van partijen. Deze kosten worden gedragen door degene die zich laat bijstaan.
- 3.13. De Klachtencommissie kan deskundigen verzoeken de hoorzitting bij te wonen. Hiervan worden aantekeningen gemaakt in het verslag van de zitting.
- 3.14. Indien de Klachtencommissie door het inschakelen van deskundigen haar begroting dreigt te overschrijden, wordt hierover, vooraf, overleg gevoerd met het bestuur.

### **3. Niet in behandeling nemen of niet ontvankelijk verklaren van een klacht**

- 4.0 Binnen 4 weken na ontvangst van de klacht wordt de klager schriftelijk geïnformeerd per mail en/of post of de klacht in behandeling wordt genomen.
  - 4.1. Een klacht wordt niet of niet verder door de Klachtencommissie in behandeling genomen indien:
    - de klacht anoniem wordt ingediend
    - de feiten, omstandigheden of gebeurtenissen waarover wordt geklaagd hebben langer dan 12 maanden vóór indiening van de klacht plaatsgevonden
    - het contact onder art. 2.4 tot een voor de klager bevredigend resultaat heeft geleid
    - de klager de klacht intrekt.
  - 4.2. Een klacht kan door de Klachtencommissie niet ontvankelijk verklaard worden indien:

- door de klager - ook na het verzoek om deze alsnog te verstrekken - niet de volgens art. 2.1 minimaal vereiste gegevens worden overlegd
- door de klager geen schriftelijke overeenkomst met Marlijn Academie overlegd kan worden en door de klager ook niet op andere wijze aannemelijk kan worden gemaakt dat er sprake is van een overeenkomst tot dienstverlening tussen de cliënt en Marlijn Academie
- de Klachtencommissie van mening is dat zij onvoldoende in de gelegenheid is om van voor de behandeling van de klacht relevante informatie kennis te nemen.

## **5. Uitspraak**

- 5.1. De Klachtencommissie komt in beginsel binnen een redelijke termijn, t.w. maximaal binnen zes weken na het indienen van de klacht, tot een uitspraak over de gegrondheid van de ingediende klacht. De klachtencommissie grondt de uitspraak op de inhoud van de gewisselde stukken en verstrekte gegevens evenals - indien van toepassing - op grond van het besprokene bij de hoorzitting en wat door eigen wetenschap als vaststaand kan worden aangemerkt. De Klachtencommissie kan een klacht geheel of gedeeltelijk gegrond verklaren of ongegrond.
- 5.2. Indien naar het oordeel van de Klachtencommissie de behandeling van de klacht niet binnen de in art. 5.1 genoemde termijn kan worden afgerond, doet de Klachtencommissie daarvan schriftelijk en met reden omkleed mededeling aan de klager en de medewerker/trainer op wie de klacht betrekking heeft, onder vermelding van de termijn waarbinnen de Klachtencommissie verwacht tot een uitspraak te kunnen komen.
- 5.3. De Klachtencommissie beslist bij meerderheid van stemmen. Staken de stemmen dan geeft de stem van de (vice-)voorzitter de doorslag.
- 5.4. De Klachtencommissie motiveert haar uitspraak schriftelijk en zendt deze aangetekend aan beide partijen en in afschrift aan het bestuur. De Klachtencommissie kan aan de uitspraak aanbevelingen toevoegen, gericht aan de medewerker/ trainer die de klacht betreft of aan het bestuur of aan beide.
- 5.5. De betrokken medewerker/ trainer, dan wel het bestuur, bericht binnen twee maanden na ontvangst van de in art. 5.4 bedoelde aanbevelingen schriftelijk aan klager en Klachtencommissie of hij naar aanleiding van de uitspraak en aanbevelingen maatregelen zal nemen en zo ja welke.
- 5.6 Mocht de klager oneens zijn met de procedure en/of uitspraak van de klachtencommissie dan kan de klager tegen vergoeding de klacht voorleggen aan het college van Arbitrage van Blik op Werk.

## **6. Samenstelling, benoeming en ontslag van de Klachtencommissie**

- 6.1. De leden van de Klachtencommissie worden benoemd, geschorst en ontslagen door het bestuur van Marlijn Academie.
- 6.2. De Klachtencommissie bestaat uit tenminste 3 en ten hoogste 5 leden. De leden van de Klachtencommissie dienen hun sporen te hebben verdiend in het onderwijs dan wel in het bedrijfsleven en de visie en het beleid van Marlijn Academie onderschrijven. Leden van de Klachtencommissie kunnen niet tevens bestuurslid van de Marlijn Academie zijn.
- 6.3. De voorzitter van de Klachtencommissie dient onafhankelijk te zijn en kan derhalve geen medewerker of trainer van Marlijn Academie zijn. De voorzitter dient ervaring te hebben met het behandelen van (klachten)procedures en wordt geacht kennis te hebben van het werkveld van Marlijn Academie.
- 6.4. Ter vervanging van de voorzitter bij diens afwezigheid benoemt de Klachtencommissie uit de overige leden een vicevoorzitter.

6.5. De leden worden benoemd voor de periode van 3 jaar, zij zijn herbenoembaar. Bij tussentijds aftreden van een van de leden, treedt diens opvolger in de plaats van het afgetreden lid.

6.6. Het lidmaatschap van de Klachtencommissie eindigt voorts door:

- overlijden van het lid
- opzegging van het lid
- opzegging door het bestuur wegens het door het lid kennelijk op onvoldoende wijze vervullen van de functie of verwaarlozing van de taak
- opzegging door het bestuur om redenen op grond waarvan handhaving van het lid redelijkerwijs niet van Marlijn Academie kan worden verlangd

## **7. Geheimhoudingsplicht**

7.1. De leden van de Klachtencommissie en anderen die vanwege hun functie of hun deskundigheid bij de behandeling van een klacht zijn betrokken hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hun uit hoofde van hun functie als lid van de Klachtencommissie dan wel uit hoofde van hun betrokkenheid bekend is geworden en zullen zoveel als mogelijk de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen beschermen.

7.2. Deze geheimhoudingsplicht blijft onverkort van kracht na beëindiging van de werkzaamheden voor de Klachtencommissie of voor Marlijn Academie. De geheimhoudingsplicht vervalt indien enig wettelijk voorschrift betrokkene tot bekendmaking verplicht of de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit uit zijn taak bij de uitvoering van het reglement.

## **8. Vergoedingen**

8.1. Door het bestuur wordt een regeling voor een vergoeding van reis- en onkosten voor de leden van de Klachtencommissie en de te raadplegen deskundigen vastgesteld.

## **9. Overige taken en verplichtingen van de Klachtencommissie**

9.1. De Klachtencommissie draagt zorg voor een zorgvuldige en vertrouwelijke behandeling van alle gegevens over klager en medewerker/trainer die de klacht betreft.

9.2. De Klachtencommissie draagt zorg voor registratie van alle binnengekomen klachten en ziet toe op goede terugrapportage aan klager en betrokken medewerker/ trainer.

9.3. De leden van de Klachtencommissie kunnen niet persoonlijk aansprakelijk gesteld worden voor uitspraken van de Klachtencommissie of voor enig handelen of nalaten als lid van de Klachtencommissie.

9.4. De Klachtencommissie neemt geen schadeclaims in behandeling en doet geen uitspraak over de aansprakelijkheid van Marlijn Academie.

9.5. De Klachtencommissie maakt ten behoeve van het bestuur een jaarlijks verslag van het aantal en de aard van de dat jaar binnengekomen, behandelde en onbehandelde klachten. In het jaarverslag worden geen tot de individuele persoon herleidbare gegevens opgenomen.

9.6. De Klachtencommissie kan ter informatie van klagers een nadere beschrijving van haar werkwijze vaststellen. Deze mag niet in strijd zijn met de wet, de ethische code en het reglement. De beschrijving wordt ter goedkeuring aan het bestuur voorgelegd en is op verzoek verkrijgbaar.

## 10. Overige zaken

10.1. Dit reglement is met uitzondering van andere reglementen van toepassing op alle klachten van cliënten c.q. opdrachtgevers over de bij Marlijn Academie werkende medewerkers, de aangesloten trainers/opleiders als ook het leerbedrijf zelf.

10.2. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet of waarover verschil van mening ontstaat tussen de Klachtencommissie en een bij de behandeling van een klacht betrokken partij beslist het bestuur.

10.3. Dit reglement treedt in werking op 1 juli 2015

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met de vertrouwenspersoon van Marlijn Academie.

Deze informatie kunt u ook terugvinden in hoofdstuk 9 van het deelnemersstatuut (Klachtenregeling). Meer informatie over de vertrouwenspersoon vindt u in hoofdstuk 8 van het deelnemer statuut (Vertrouwenspersoon). De gegevens van de huidige vertrouwenspersoon van Marlijn Academie onder artikel 11 van de OER.

U kunt uw brief sturen naar:

Marlijn Academie  
De Langeweg 22  
4771 RB Langeweg  
tel 0168-331700  
t.a.v. de klachtencommissie